

O novo mundo da internet sem fronteiras e você!

Michael Sansolo

Existe um mundo à nossa volta que, dependendo da nossa idade, simplesmente desconhecemos. O impacto que ele causa em nossos empregados, clientes e famílias é gigantesco. Trata-se de um mundo sem fronteiras, cujos habitantes podem ser tanto brasileiros como americanos. E, independentemente do que acreditamos, trata-se de um mundo que está muito além da nossa compreensão.

Talvez muitos de vocês se considerem profundos conhecedores da internet e do "cyberspace". Eu acreditava ser um conhecedor do assunto, mas descobri que estava redondamente enganado. Cheguei a essa conclusão recentemente ao assistir a um programa de televisão sobre os jovens que estão crescendo na era da internet. Como o programa explicava, o abismo que existe entre gerações em torno da internet é tão grande quanto o abismo que um dia separou os cinquentões de hoje de seus pais com relação ao rock and roll. (Caso deseje mais informações sobre este programa, visite o site www.pbs.org/wgbh/pages/frontline/kidsonline/)

Deixe-me dar alguns exemplos: o programa entrevistou uma adolescente que encontrou apoio e orientação na rede sobre como se tornar anoréxica. A anorexia é chamada de "Ana", uma deusa que ajuda as adolescentes a escapar do drama de pesar mais do que 45 quilos (Infelizmente não estou me referindo a uma piada de mau gosto.)

Houve também o caso de alunas de segundo grau que se envolveram em uma acirrada discussão on-line que acabou gerando um enorme tumulto dentro da escola. Os diretores da escola foram pegos totalmente de surpresa porque até o momento da briga não havia nenhum sinal aparente de hostilidade. Outro adolescente explicou como era fácil sabotar o dispositivo "controle paterno" em seu computador.

No dia seguinte a este programa li algumas notícias inusitadas no jornal da minha cidade, The Washington Post. A reportagem demonstrava o poder da internet. Descontente porque as aulas não tinham sido suspensas por causa de uma nevasca, um estudante usou a lista telefônica on-line da escola para deixar uma reclamação na secretária eletrônica de um funcionário. A esposa deste funcionário respondeu à reclamação deixando uma resposta malcriada na caixa postal do celular do aluno. Foi aí que ela entrou numa fria.

O aluno colocou aquele recado no Facebook e no YouTube. Dali, num piscar de olhos, o recado foi estampado nas primeiras páginas do The Washington Post e no noticiário da rede de televisão NBC.

Não será a última vez.

Os domínios da internet vão muito além do que são capazes de conceber pessoas de uma determinada idade, provavelmente na faixa dos 25 anos. (A idade limítrofe pode ser ainda menor. Uma repórter de pouco mais de 20 anos recentemente escreveu como a comunicação dos jovens é truncada. O e-mail é hoje considerado lento demais. Ela só conseguiu se comunicar através do Facebook e de mensagens de texto).

A facilidade de comunicação que desencadeou uma revolução sobre uma nevasca no estado da Virgínia pode um dia ser lançada contra suas lojas ou seus produtos. A mesma incapacidade de se comunicar sem ser através de mensagens curtas de textos pode algum dia prejudicar sua comunicação com seus empregados e clientes. A mesma necessidade de transformar as aulas do colegial em aulas multitasking cibernéticas pode ser o futuro da educação. O YouTube pode ser o futuro veículo da publicidade. Tudo é possível.

Prefiro acreditar que para tudo há uma solução. Acho que podemos aprender, podemos crescer e podemos mudar.

Certamente este abismo entre as gerações pode ser tão grande quanto o que existia na época do rock and roll, e isso deveria fazer soar o sinal de alerta. Lembro-me sempre da época em

que eu tentava fazer meus pais entenderem que os Rolling Stones faziam música, e não barulho. Nunca ganhei esta discussão. Mas Dick Clark, um homem que tinha a idade dos meus pais, deu o pulo-do-gato. Ele construiu uma carreira de 50 anos, ligada à história do rock and roll.

Atualmente estávamos vivendo uma situação muito semelhante com nossos filhos, que, não podemos esquecer, dentro de pouco tempo serão nossos clientes e nossos funcionários. Este é o nosso desafio e a nossa oportunidade. Imaginem a vantagem que terão as empresas que aprenderem a dominar este novo mundo da comunicação, que aprenderem a aproveitar esses links em vez de fugir de medo deles.

Este e outros temas serão abordados na Apas 2008 - 24 Congresso de Gestão em Supermercados, no dia 27 de maio, em São Paulo.

Nosso mundo vai virar de pernas para o ar! Portanto, vamos entrar no embalo.

Fonte: Gazeta Mercantil, São Paulo, 16, 17 e 18 maio 2008, Opinião, p. A3

A utilização deste artigo é exclusivo para fins educacionais.